



ANSPRUCHSVOLL Es gibt kaum eine Branche mit solch einer Produktvielfalt und so raschem Wandel wie die Telekom.

Spannung im Netz

TELEKOM-RATING Der einstige Problemfall Sunrise hat sich bei den Privatkunden zum besten Universalanbieter aufgeschwungen. Auch sonst bieten die Ergebnisse des 17. Telekom-Ratings Zündstoff.

von **MARC KOWALSKY**

Es ist schon eine Krux: «Die ganze Telekom ist kompliziert genug, die Anbieter machen das Leben durch Intransparenz noch schwieriger», schreibt D. K. aus Embrach. «Zu häufige Änderungen im Angebot und auch in der Technik», meint auch G. O. aus Effretikon: «Alle paar Monate müsste man alles überprüfen und einen Wechsel erwägen.» In der Tat: Es gibt kaum eine Branche mit solch einer Produktvielfalt und so raschem Wandel wie die Telekom. 80 Fixnetzanbieter gibt es hierzulande, 13 für Mobilfunk und rund 170 fürs Internet. Plus jene für TV und Corporate Networks, die Datendienste für Firmen.

Um dennoch den Überblick zu behalten, gibt es das BILANZ-Telekom-Rating, die mit Abstand grösste Kundenbefragung in der Schweizer Telekomwelt. Diesen Sommer wurde sie zum 17. Mal durchgeführt von der Beratungsfirma Ocha. Neben D. K. aus Embrach und G. O. aus Effretikon haben rund 10 000 Privat- und 1500 Firmenkunden ihre Carrier bewertet. Letztes Jahr triumphierten die kleinen Nischenanbieter. Und dieses Mal? Bei den Privatkunden heisst der grosse Gewinner Sunrise: Schon vergangenes Jahr wurde der Carrier als bester TV-Anbieter gewählt. Nun holt sich die Firma auch die Krone als bester Mobilfunk-Provider. Auch bei Internet und Fixnetz landet die Firma auf dem Treppchen. «Das zeigt, dass wir unsere Hausaufgaben gemacht haben», freut sich Olaf Swantee, seit drei Monaten CEO. Bis vor wenigen Jahren hatte Sunrise noch einen verheerenden Ruf. Seither wird massiv ins Netzwerk investiert – dieses Jahr sind es knapp 230 Millionen Franken. «Die Netzqualität steht bei uns im Vordergrund», sagt Swantee. «Als Herausforderer hat man sonst keine Chance auf dem Schweizer Markt.» Auch TalkTalk, Aldi und Yallo basieren auf dem Sunrise-Netz; alle drei schneiden gut ab im Mobilfunk. Zudem unterhält Sunrise an 630 Orten eigene Glasfaserringe und pflegt Partnerschaften mit den lokalen Elektrizitätswerken sowie der Swisscom für den direkten Hausanschluss.

Die besten Internetdienste liefert ebenso wie 2015 der Westschweizer Kabelanbieter Netplus, der neu auch im Fixnetz einen Platz auf dem Podest ergattern konnte. Die Spitzenposition dort hält weiterhin der Zürcher Nischenanbieter Netstream. Die Swisscom ist im Privatkunden-Rating abgestürzt, nachdem sie letztes Jahr bereits im Geschäftskunden-Ranking Federn hatte lassen müssen: Im Mobilfunk liegt der Ex-Monopolist auf dem vorletzten, in allen anderen Bereichen auf dem letzten Rang. Swisscom-Chef Urs Schaeppi wollte das schlechte Abschneiden nicht kommentieren.

Analog-Abschaltung verunsichert

Studienautor Jörg Halter hat die Gründe dafür analysiert: So spielt die für 2017 angekündigte Abschaltung der Analog-Anschlüsse eine Rolle. «Viele Kunden sind verunsichert hinsichtlich der Folgen oder denken sogar, die Swisscom ziehe sich ganz aus dem Festnetz zurück», erklärt der Ocha-Chef. Beim Fernsehen kommt die schwankende Netzqualität

Vielen Kunden gilt die Swisscom zwar als grundsolid, aber als zu langsam und zu teuer.

Die besten Universalanbieter 2016

Rang	Anbieter / Punkte		
	Private	KMUs	Grosskunden
1	Sunrise 96,7	UPC 87,9	Sunrise 97,1
2	UPC 90,0	Sunrise 86,7	UPC 92,6
3	Swisscom 86,2	Swisscom 81,0	Swisscom 86,1

dazu: «600 000 bis 700 000 Kunden bezahlen neben der Swisscom zur Sicherheit auch noch den lokalen Kabelanbieter, weil beim Kupfernetz der Swisscom vielfach die Übertragung nicht stabil genug ist», sagt Halter. Und bei vielen Kunden gilt der Staatsbetrieb zwar als grundsolid, aber als zu langsam und teuer. Zudem ist die Erwartungshaltung bei einem Hochpreis-Carrier eine andere als bei einer Billigmarke. Das erklärt, warum M-Budget auf Platz zwei der Mobilfunkanbieter liegt, obwohl das Angebot der Swisscom unter der Migros-Marke lanciert wurde. Doch auch wenn die Kunden unzufrieden sind: Viele wechseln dennoch nicht. «Die treuen Stänkerer sind der Swisscom geblieben», drückt es Martin Steinmann aus, Co-Autor der Studie. Manche auch, weil sie müssen: «Die Swisscom ist Monopol-Anbieter in unserer Überbauung, wir können nicht wechseln. Wir hassen die Bude», schrieb etwa W. D. aus Zürich auf den Fragebogen.

Auch Salt, die ehemalige Orange, kommt auf keinen grünen Zweig. Als reiner Mobilfunkanbieter landet sie in ihrer Paradedisziplin erneut auf dem letzten Platz. «Die Resultate überraschen uns», lässt Salt ausrichten. «Es ist inakzeptabel, dass unsere Kunden unzufrieden sind mit unserem Service. Wir werden entsprechende Massnahmen ergreifen.» Steinmann verortet das Problem im Management: «Man spürt Salt nicht im Markt, die neuen Chefs treten nicht auf, die Firma wirkt führungslos», sagt er. Hinzu kommt die unklare Positionierung: «Die Marke steht für nichts.»

Zementierter Markt

Seit der Übernahme durch Xavier Niel hat Salt langjährige Partnerschaften gekündigt, etwa mit Mobilezone oder der Werbeagentur Publicis. «Wir glauben nicht, dass das einen Einfluss hat», heisst es bei Salt. Tatsache ist aber auch, dass die Firma seither auf dem Markt an Kunden und Umsatz verloren hat. Dass Salt keine Bundles anbieten kann, verschärft das Problem. Generell gilt im Mobilfunk: «Der Markt ist zementiert» (Halter). Besonders bei den Geschäftskunden: Weil es kaum Differenzierungsmerkmale gibt und der Preis allein nicht ausreicht, ►

Die besten Telekomanbieter für Privatkunden 2016

Rang		Anbieter	Punkte					
2016	2015		Total	Qualität	Innovation	Preis	Flexibilität	Support
1	1	Netstream	23,5	4,5	4,0	5,2	5,0	4,7
2	-	Netplus	23,2	4,5	4,2	4,7	4,8	4,9
3	3	Sunrise	22,9	4,5	4,0	4,8	4,8	4,8
4	2	iWay	22,7	4,3	4,0	4,8	4,9	4,8
5	6	TalkTalk	22,4	4,5	3,9	4,8	4,6	4,6
6	5	Quickline	22,3	4,3	3,9	4,8	4,7	4,6
7	4	Green.ch	22,2	4,4	3,8	4,7	4,7	4,8
8	9	UPC	21,7	4,3	3,9	4,5	4,5	4,5
9	7	Sipcall	21,6	4,3	3,6	4,9	4,5	4,3
10	-	M-Budget	21,4	4,1	3,7	4,8	4,6	4,3
11	8	Swisscom	20,2	4,0	3,6	4,0	4,3	4,3

Mobiltelefonie

1	2	Sunrise	22,5	4,3	4,0	4,9	4,7	4,6
2	5	M-Budget	22,4	4,3	4,1	4,7	4,7	4,6
3	1	TalkTalk	22,3	4,1	4,1	4,9	4,6	4,5
4	4	Aldi	21,7	4,2	3,7	5,0	4,7	4,2
5	8	Yallo	21,7	4,2	3,5	5,0	4,6	4,3
6	3	UPC	21,2	4,2	3,9	4,2	4,4	4,5
7	7	Coop Mobile	19,9	3,7	3,2	4,9	4,3	3,9
8	6	Swisscom	19,9	3,7	3,6	4,6	4,1	3,9
9	9	Salt	19,1	3,6	3,6	4,0	3,9	3,9

Rang		Anbieter	Punkte					
2016	2015		Total	Qualität	Innovation	Preis	Flexibilität	Support

TV

1	1	Sunrise	23,2	4,5	4,2	4,7	4,8	4,9
2	2	Netplus	23,0	4,5	4,2	4,6	4,8	4,9
3	6	Zattoo	21,9	4,0	4,0	5,3	4,5	4,1
4	5	Quickline	21,7	4,2	3,9	4,6	4,6	4,5
5	3	Green.ch	21,4	4,0	3,5	4,6	4,6	4,6
6	-	M-Budget	21,2	4,1	3,6	4,8	4,6	4,3
7	7	UPC	21,0	4,2	3,9	4,3	4,3	4,3
8	4	Swisscom	21,0	4,1	4,0	4,1	4,4	4,5

Internet Service Provider

1	1	Netplus	23,2	4,5	4,3	4,7	4,9	4,9
2	3	Sunrise	23,0	4,4	4,1	4,8	4,8	4,8
3	2	iWay	22,6	4,2	3,9	4,8	4,9	4,7
4	4	Quickline	22,1	4,3	4,0	4,6	4,7	4,6
5	6	Green.ch	22,1	4,3	3,7	4,6	4,6	4,7
6	5	TalkTalk	21,9	4,3	4,0	4,5	4,5	4,6
7	8	UPC	21,3	4,2	3,9	4,4	4,4	4,4
8	-	M-Budget	21,2	4,1	3,5	4,8	4,6	4,3
9	7	Swisscom	20,6	4,0	3,8	4,1	4,3	4,4

■ Die besten Anbieter innerhalb einer Kategorie
 ■ Die schlechtesten Anbieter
 Die Punktezahlen sind jeweils auf eine Dezimalstelle gerundet.

Die besten Telekomanbieter für Geschäftskunden 2016

Rang		Anbieter	Punkte					
2016	2015		Total	Qualität	Innovation	Preis	Flexibilität	Support
1	3	iWay	23,1	4,4	4,4	4,6	4,9	4,8
2	1	Peoplefone	23,0	4,3	4,4	4,8	4,7	4,8
3	2	Netstream	22,6	4,5	4,0	4,6	4,8	4,7
4	6	Sipcall	22,2	4,5	4,1	4,6	4,5	4,5
5	-	Green.ch	22,2	4,1	4,1	4,6	4,7	4,6
6	7	VTX	22,1	4,2	4,3	4,4	4,7	4,6
7	5	E-Fon	21,3	4,2	4,1	4,3	4,3	4,3
8	10	Sunrise	21,2	4,2	3,7	4,4	4,5	4,4
9	8	UPC	20,0	3,9	4,0	4,1	4,1	4,0
10	11	Swisscom	19,6	4,1	3,6	3,7	4,2	4,0

Mobiltelefonie

1	1	Sunrise	21,1	4,1	4,0	4,3	4,4	4,3
2	2	Swisscom	20,0	4,2	3,9	3,7	4,2	4,1
3	3	Salt	19,4	3,7	3,7	4,2	4,0	3,8

■ Die besten Anbieter innerhalb einer Kategorie
 ■ Die schlechtesten Anbieter
 Die Punktezahlen sind jeweils auf eine Dezimalstelle gerundet.

Rang		Anbieter	Punkte					
2016	2015		Total	Qualität	Innovation	Preis	Flexibilität	Support

Corporate Networks

1	2	UPC	23,7	4,8	4,4	4,7	4,9	4,8
2	-	Netstream	23,6	4,8	4,3	4,4	5,1	5,1
3	-	Cyberlink	23,6	4,6	4,4	4,6	5,0	5,0
4	-	Green.ch	23,6	4,9	4,2	4,4	5,0	5,1
5	1	Quickline	23,5	4,5	4,6	4,7	4,9	4,9
6	6	Sunrise	22,8	4,7	3,9	4,5	4,9	4,7
7	5	Swisscom	22,2	4,6	4,1	4,2	4,7	4,6
8	4	VTX	21,7	4,3	4,0	4,2	4,6	4,5
9	3	iWay	20,9	4,3	3,8	4,3	4,4	4,2

Internet Service Provider

1	1	Quickline	23,3	4,5	4,5	4,5	4,8	4,9
2	2	Cyberlink	22,6	4,5	4,2	4,2	4,8	4,9
3	4	VTX	22,4	4,3	4,2	4,5	4,7	4,7
4	7	UPC	22,3	4,6	4,3	4,5	4,6	4,4
5	3	Netstream	22,3	4,6	4,0	4,3	4,7	4,7
6	8	Green.ch	22,2	4,6	4,1	4,3	4,7	4,5
7	5	iWay	22,2	4,2	4,1	4,5	4,7	4,7
8	10	Sunrise	21,6	4,4	3,8	4,5	4,5	4,4
9	9	Swisscom	20,9	4,2	3,9	3,9	4,4	4,4



„Das Mobilfunk-Angebot der Swiss ist eine Beleidigung des Zielpublikums“, sagt Studienautor Jörg Halter.

► kommen Reseller wie M-Budget oder Aldi dort auf keinen grünen Zweig.

Bei den Geschäftskunden konnte Sunrise ihren Siegeszug nicht fortsetzen. Zwar bleibt die Firma bester Mobilfunkanbieter, doch in den anderen Disziplinen reicht es nur für Plätze im Schluss- oder im hinteren Mittelfeld. «Da haben wir noch Potenzial», anerkennt Swantee. Ein Grund für das mässige Abschneiden liegt vielleicht an den Wechseln in der Konzernleitung. «Das schätzen Geschäftskunden überhaupt nicht», sagt Halter. In der Fixtelefonie gewinnt erstmals der Zürcher Anbieter iWay, bei den Daten-netzwerken holt sich Seriensieger UPC (die frühere Cablecom) den Thron zurück, im Internet verteidigt der Kabelanbieter Quickline den Titel.

Ebenso spannend wie die Ergebnisse der Sieger ist die Liste jener Firmen, die es nicht ins Ranking geschafft haben: Wilmaa oder Teleboy etwa, die wie Zattoo Fernsehen via Internet anbieten, haben nicht genug Bewertungen. Gleiches gilt für den 2014 mit grossem Brimborium gestarteten US-Serien-Anbieter Netflix. «Der ist mit 20 Nennungen noch nirgends», sagt Halter. Und noch gar nirgends ist die Airline Swiss mit ihrem vor zwei Jahren lancierten Mobilfunkangebot. «Weltweit tiefste Roaming-Gebühren beim Telefonieren und Surfen», verspricht die Fluggesellschaft. Aber von den rund 10 000 Befragten nutzt nur einer «Swiss Mobile». «Das Angebot ist völlig neben dem Markt und seiner Zeit hinterher», kommentiert Steinmann, gar von einer «Beleidigung des Zielpublikums» spricht Halter: So muss der Benutzer die SIM-Karte wechseln, er bekommt eine neue, englische Nummer, bei Handys mit SIM-Lock geht gar nichts. Diese unkomfortable Lösung mag Rappenspalter befriedigen, aber kaum Geschäftskunden, erst recht nicht im Zeitalter der Roaming-Pakete. «Swiss ist mit der Resonanz sehr zufrieden», lässt die Airline ausrichten. «Die Karte verkauft sich insbesondere im Duty-free-Kanal an Bord sehr gut.» Zwei Drittel der Kunden stammten aus der Schweiz, Zahlen will man aber nicht verraten.

Ende der Schnäppchenjagd

Dass der Preis bei der Wahl des Anbieters an Bedeutung verliert, hat Halter quer durch alle Bereiche festgestellt: «Telekom wird zunehmend Business-kritischer, damit steigen die Ansprüche der Kunden», sagt er. Fragt man, worauf die Benutzer am ehesten verzichten können, heisst die Antwort Fixnetz. Am wichtigsten ist den Usern das Internet, dann – überraschend – der TV-Anschluss, ganz knapp vor dem Mobilfunkzugang.

Tatsächlich verzichtet allerdings kaum einer. Denn 85 Prozent der Schweizer Kunden werden von einem der drei Universalanbieter Swisscom, Sunrise oder UPC bedient, oftmals aus Bequemlichkeit gleich mit dem kompletten Produktportfolio. Wer kein Rosinenpicker ist und alle Dienste aus einer Hand möchte, ist als Privat- oder Grosskunde bei Sunrise am besten bedient, als KMU bei UPC.

Und dann ist die Telekom doch wieder ganz einfach. ■

Methodik

So wurde bewertet

Das ICT-Beratungsunternehmen Ocha (www.ocha.ch) befragte ungefähr 50 000 Privatkunden sowie Telekom- und Informatiker von insgesamt 20 000 Firmen aus verschiedenen Branchen der Schweiz über ihre Zufriedenheit mit ihren Telekomanbietern. Die Kunden beantworteten den Fragebogen über die Website www.telecomrating.ch.

An der Umfrage beteiligten sich dieses Jahr 9975 Privatkunden sowie 1480 Firmen. Sie bewerteten die Angebote anhand von 18 Fragen zu den folgenden Hauptkriterien.

Qualität: Entsprechen Qualität und Verfügbarkeit der Dienste den Erwartungen?

Innovation: Wie schnell werden neue Dienstleistungen zur Verfügung gestellt, wie wird darüber informiert?

Preis: Sind die Preise angemessen, und wie transparent sind sie?

Flexibilität: Wie flexibel wird auf Kundenwünsche reagiert, wie stark lässt sich die Vertragsgestaltung anpassen?

Kundendienst: Wie gut sind Beratung, Verfügbarkeit und Kompetenz des Helpdesks?

Gearbeitet wird mit dem hiesigen Schulnotensystem (Noten 1 bis 6). Die Summe aus den fünf gerundeten Bewertungen liegt also zwischen 5 und 30 Punkten. Die Umfrage wurde vom 20. Mai bis zum 21. Juni 2016 durchgeführt.

Die Carrier benötigten bei den Privatkunden 100 Bewertungen, um ins Ranking aufgenommen zu werden, bei den Firmenkunden je nach Bereich 20 (Corporate Networks) bis 100 (Mobilfunk) ausgefüllte Fragebögen.